

社会福祉法人聖霊会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人聖霊会(以下「当法人」という)は、患者さん・利用者さん及びそのご家族からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良い医療・福祉サービスの提供に努めてまいります。一方で、職員の人権を守り、安全で安心して働ける職場環境を維持することは、質の高い医療・福祉サービスを提供する上で不可欠です。そのため、患者さん・利用者さん及びそのご家族からの行き過ぎた要求や迷惑行為、社会通念上許容される範囲を超える行為(カスタマーハラスメント)に対しては、以下の通り基本方針を定め、毅然とした対応を行います。

1. はじめに

当法人は、「愛と奉仕」のカトリック精神に基づき、多様な医療・福祉サービスが患者さん・利用者さん及びそのご家族の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、患者さん・利用者さんが、個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として、医療保護施設(聖霊病院)や老人保健施設(サンタマリア)等の社会福祉事業を行っています。

ただ一方で、当法人への要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為も存在しています。これら社会通念を著しく逸脱した不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも重大な悪影響を及ぼします。

当法人は、職員の安全な就業環境の確保が、職員の安心した業務遂行につながり、ひいては患者さん・利用者さん及びそのご家族等との良好な関係構築にも資すると考え、当方針を策定しました。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる患者さん・利用者さん及びそのご家族等、その他当法人の事業に関係する者による言動で、職員が従事する業務の性質やその他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下の行為が該当します。(以下は例示であり、これらに限られるものではありません。)

- ・暴力行為・身体への攻撃
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫・威圧的な言動
- ・職員の人格の否定や差別的言動
- ・職員への嫌がらせ・つきまとい
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束(不退去、居座り、監禁、長電話など)
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

- ・合理性を欠いた不当・過剰な要求
- ・当法人や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員に対するセクシャルハラスメント或いはその他のハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントを許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行います。当法人がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即座に対応を中止し、以降の医療・福祉サービス提供をお断りする場合があります。さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

また、職員にはカスタマーハラスメントに関する知識や対処等の研修を行い、安心して働ける環境を整備します。さらに、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、速やかかつ適切に対応します。

4. 職員への周知・啓発

事業所内イントラネット・案内文書により職員へ周知し、継続的に研修を実施していきます。また、事例共有等により啓発を行っていきます。

5. 職員の相談窓口

聖霊病院 事務部総務課（昭和区の事業所）
サンタマリア 事務室（天白区の事業所）

6. 附則

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。